



Ontwerpprincipes vanuit het TRJCT DIENSTVERLENING



site Escolys, als ruimte en visie elkaar ontmoeten

Aan het begin van de huidige legislatuur besliste het College van Anzegem om de noodzakelijke uitbreiding van het gemeentehuis niet langer te voorzien in een deel van de afgebrande kerk van Anzegem, maar het gemeentehuis te verhuizen naar de bedrijfssite Escolys, gelegen aansluitend bij het bedrijventerrein Huttegem (gehucht Engelhoek). De grote bedrijfsoppervlakte van de site biedt de mogelijkheid om ook andere publieke diensten met nood aan (nieuwe) ruimte te clusteren bij het nieuwe gemeentehuis.

Deze beleidskeuze vormt de aanleiding en biedt de opportuniteit om de dienstverlening van de verschillende diensten en afdelingen van de gemeente Anzegem te herdenken en een omslag te bewerkstelligen.

Deze nota rapporteert over de eerste fase van het traject Dienstverlening en legt een aantal concepten en principes vast om verder mee te nemen in de ruimtelijke ontwikkeling.

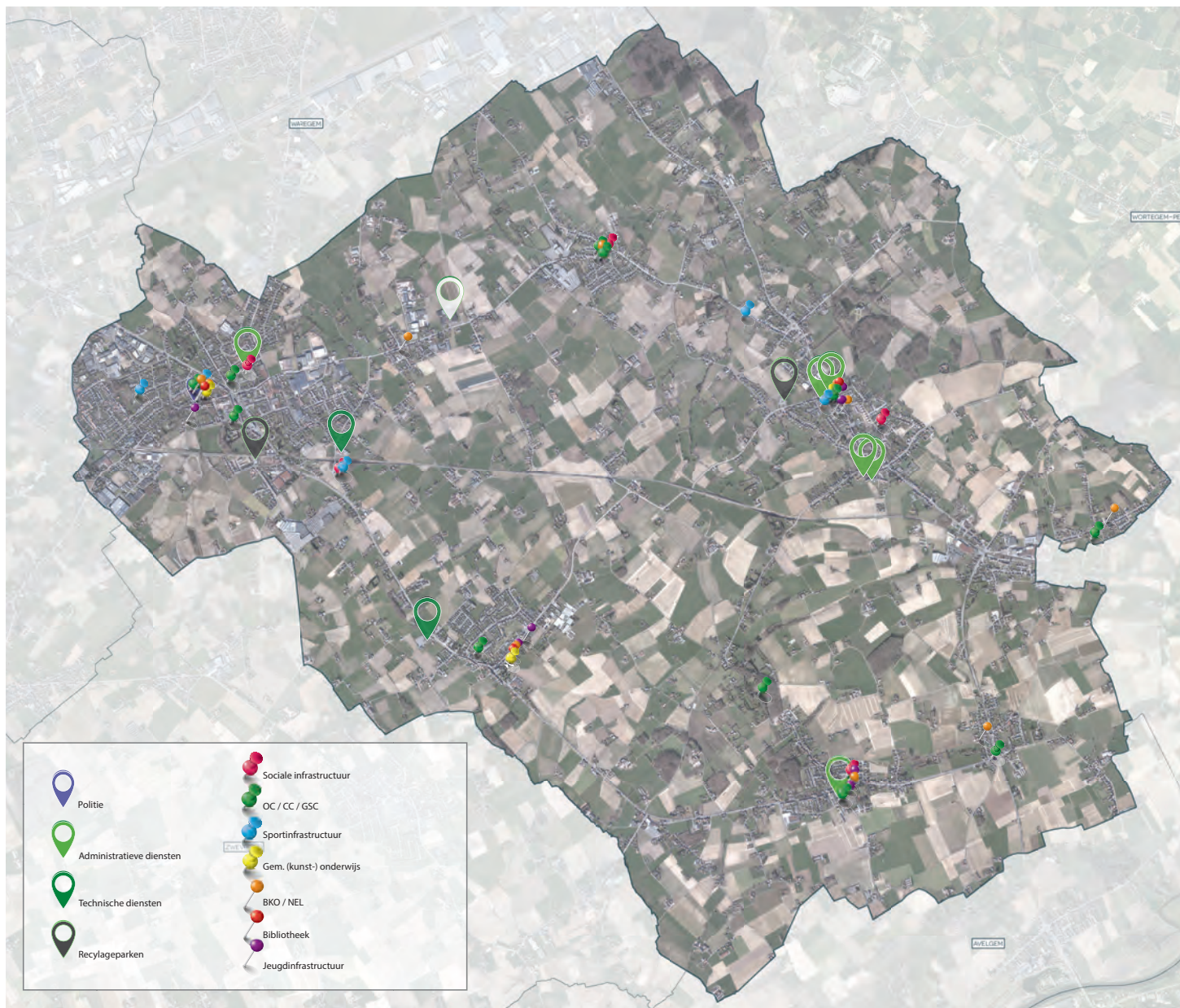
De inhoud van deze bundel kwam tot stand in een samenwerking van mandatarissen, medewerkers van het lokale bestuur en de intercommunale Leiedal.

De illustraties in deze nota zijn louter illustratief en niet bindend.

28 februari 2021.

Gebouwen en gronden in eigendom van of in gebruik door het bestuur	4
Er worden administratieve diensten verleend vanuit ...	6
De technische en hulpverleningsdiensten werk(t)en vanuit ...	8
Dienstverlening op verplaatsing	13
De regio als inspiratie	14
De opdracht en de start van het TRJCT Dienstverlening	16
Denken	18
Het programma	19
Doen	21
Visie dienstverlening in Anzegem	22
Vertaald naar een ruimtelijk concept betekent dit:	23
Acht ontwerpprincipes en concepten	25
1. Publieke, semi-publieke en niet-publieke ruimtes	27
2. Front- en backoffice	29
3. Verschillende functies betekenen verschillende sferen	31
4. Vlekken en overgangszones	33
5. Werken op afspraak en onthaalwerking	35
6. Afzonderlijke exploitatie	37
7. Samenwerkende teams: thematische vlekken in backoffice	38
8. Polyvalentie en medegebruik	39
Wordt vervolgd...	39

Gebouwen en gronden in eigendom van of in gebruik door het bestuur



Anzegem heeft een zeer uitgebreide lijst van infrastructuur in eigen beheer.
Heel wat gebouwen zijn aan vernieuwing toe en vragen een aanzienlijke investering.

Hoofdgemeentehuis, De Vierschaar 1
 Appartement, Oudstrijdersstraat 4
 Sociaal Huis, Lieven Bauwensstraat 40
 Deelgemeentehuis Tiegem, Westdorp 3
 De Arena, Klijtberg 96-98
 Recyclagepark Anzegem, Landergemstraat 6
 Recyclagepark Vichte, Otegemstraat
 Uitleendienst Ingooigem, Ingooigemstraat 7 verkocht
 site Escolys, Heirbaan 73
 Sportterrein De Drie Kaven, Vichtesesteeweg
 Sportterrein Lendedreef 46
 Sporthal en -terrein Anzegem, op site Torrebos: 3 tennisvelden, 2 petanquevelden, survivalparcours, mountainbikeparcours
 Sporthal en tennisvelden Beekdale, op site Ommersheimplein
 Sportterrein De Bosuil, Klijtberg
 Zwembad Aquandé, op site Ommersheimplein
 BKO Kapoen, Vichtsesteeweg 115
 BKO Jojo Vichte, op site Ommersheimplein
 BKO De Schildpad, op site Torrebos
 BKO Speelhuis Ingooigem, op site P. Verrieststraat
 Bibliotheek Anzegem, op site Torrebos
 Bibliotheek Ingooigem, op site P. Verrieststraat 12
 Bibliotheek Vichte, op site Ommersheimplein
 Wijkpolitie, op site Ommersheimplein
 Verlaten brandweerkazerne (skatepark De Kazerne), op site Ommersheimplein
 Brandweerkazerne, Vichtsesteeweg 220
 Conciërgewoning Beukenhof, Beukenhofstraat 41 en 45
 Kasteel Beukenhof met park, Beukenhofstraat 43
 Sint-Arnolduspark: cafetaria, bronnenhuis, de warande, conciërgewoning, kapel
 Loods achter GAW – kledijwinkel, Vichtsesteeweg 102/104
 GAW Heirweg – assistentewoningen, Vichtsesteeweg 102: 20 eenheden, conciërgewoning

LOI Klijtberg, Klijtberg 4
 LOI Lieven Bauwensstraat: 10 studio's
 Bejaardenwoningen Anzegem, Ter Schabbe/Kortestraat: 12 eenheden, 9 garages
 Bejaardenwoningen Tiegem, Sint-Arnolduslaan: 8 eenheden
 CC De Linde met feestzaal 300p en keuken, Lindeplein 1
 OC De Kleine Kluis met feestzaal 100p, keuken, Gijzelbrechtegemstraat 42
 OC De Mensinde met grote zaal 200p, foyer, podium, kelder en keuken, Westdorp 3
 GC Ansold met feestzaal en bar 300p, op site Torrebos
 GC De Stringe, met theaterzaal 300p, feestzaal 1.000p, bar 50p, vergaderzaal 't Prutske 50p, vergaderzaal 20p, op site Ommersheimplein
 OC Groeninge, Groeningestraat Kaster wordt verkocht
 OC Fifta, L. Isebaertplantsoen 1/0001
 De Speldoorn, Vichtsesteeweg108a
 Dorpshuis Heirweg, Vichtsesteeweg (*zakelijk recht)
 Oude kerk Vichte, Kerkdreef
 Kerk Kaster
 Kerk Tiegem
 Kerk Ingooigem, Stijn Streuvelsstraat 1
 Kerk Vichte
 Kerk Anzegem
 Lokaal De Wortel (Chiro en KAJ), op site Torrebos
 Lokaal Scouts Tiegem, Oostdorp 17-19
 Lokaal KLJ Tiegem, Oostdorp 21
 Lokaal Chiromisjes Ingooigem, Pastoor Verrieststraat 14
 Lokaal de Paloeder (Chiro en KLJ), P. Verrieststraat 14
 Lokaal (KSA en VKSJ) Kerkdreef
 Kunstonderwijs Anzegem, op site Torrebos
 Kunstonderwijs Vichte, op site Ommersheimplein
 Kunstonderwijs Ingooigem, op site P. Verrieststraat 12
 Schoolgebouw Vichte, Beukenhofstraat 38
 Schoolgebouw Ingooigem, op site P. Verrieststraat
 Zaal 't Klokske, Vichtsesteeweg
 Landbouwgronden OCMW

Er worden administratieve diensten verleend vanuit ...

het hoofdgemeentehuis in Anzegem

huidige functie: administratieve diensten Bevolking en Burgerzaken, Communicatie en Feestelijkheden, Personeel en Organisatie, decretale graden, kabinet van de burgemeester, Financiën, Omgeving (d.i. lokale economie, stedenbouw, beter wonen, milieu, noodplanning), inzage, raad-, trouw-, ontvangst- en vergaderzaal, passief en actief archief, zitdagen sociale dienstverlening.

+: ligging in dorpskern Anzegem, bushalte, scholen, winkels, horeca, gelegen langs wandel- en fietsroutes, nabijheid op 1 km van bibliotheek, GC Ansold, BKO, sporthal, nmbs-station op 1,6 km.

-: verouderd gebouw, geen warm en modern onthaal, beperkte parkeermogelijkheid, genereert veel verkeer, geen plaats voor uitbreiding, onhandige indeling, geen veilige spreekruimtes voor privé-gesprekken, geen ontvangstruimte voor inzage plannen en openbare onderzoeken, hoge verbouwkosten om er een modern administratief centrum van te maken, slechte isolatie, verouderde technieken: verouderde bekabeling, verwarmingsinstallatie dateert van 1989, plaatstekort: nood aan ontvangstruimtes, vergaderzalen, refter en archiefruimte, de enige zaal vereist constante verhuis en herinrichting.

?: open ruimte / dorpsplein / parkeerplaatsen / groene long / verkoop (horeca, kmo) / functieverbinding met invulling schip St.-Janskerk / ...

het appartement in de Oudstrijdersstraat

huidige functie: administratieve diensten ICT en Archief, Infrastructuur (d.i. openbare werken, patrimonium, preventieadviseur, signalisatie- en evenementenvergunningen, mobiliteit)

-: geen uitbreiding mogelijk, nood aan bergruimte materiaal, nood aan ontvangst- en spreekruimte en vergaderzalen.

?: verkoop

het deelgemeentehuis in Tiegem

huidige functie: administratieve diensten Cultuur, Toerisme, Internationale Solidariteit, archiefruimte, zitdagen sociale dienstverlening,

-: oud gebouw, geen moderne uitstraling voor cultuur en toerisme, ontoegankelijk voor minder mobiele bezoekers, draaitrap, onpraktische indeling, slechte isolatie.

?: inrichten als jeugdlokaal voor de scouts - mits aanpassingswerken

het Sociaal Huis

huidige functie: administratieve diensten Burgerzaken antenepunt, Sociale Dienst, dienst Zorg en Welzijn,

+: relatief recent gebouw met veel lichtinval, horeca en winkels in de buurt, openbaar vervoer op wandelafstand, nmbs-station op 3 km, nabijheid van GC De Stringe en sportsite, BKO, scholen en wijkpolitie

-: zelfs in de huidige personeelsbezetting is er nood aan uitbreiding, er zijn te weinig veilige spreekruimtes om privé-gesprekken te voeren, er is geen ruime refter, geen plaats voor uitbreiding met lokaal dienstencentrum of sociaal restaurant, geen verblijfsfuncties voor de doelgroep.

?: verkoop / groene zone in een woonwijk / woongelegenheden / verkaveling / ...

de jeugddienst, de sportdienst, de buitenschoolse kinderopvang, de bibliotheken

De gemeentelijke dienstverlening is te verspreid en veel gebouwen zijn aan vernieuwing toe. Er is plaats tekort voor nieuwe medewerkers. De ongeveer 80 administratieve medewerkers hebben nood aan een moderne werkplek met meer spreekruimtes, vergaderzalen en projectwerkplekken.

WAAR moet je als burger zijn voor

SOCIALE DIENST

ZORG & WELZIJN

BURGER EN DIENSTVERLENING

FEESTELIJKHEDEN & PROTOCOL

RAADSZITTINGEN, INSPRAAK

COMMUNICATIE

FINANCIEN

PERSONEEL EN ORGANISATIE

OMGEVING:
STEDENBOUW, GIS
HUISVESTING
MILIEU, NATUUR EN AFVAL
NOODPLANNING
LANDBOUW
LOKALE ECONOMIE

INFRASTRUCTUUR:
PATRIMONIUM
OPENBARE WERKEN
SIGNALISATIEMACHTIGING
EVENEMENTEN
MOBILITEIT
INTERNE PREVENTIE

TECHNISCHE DIENST

GROENDIENST

ICT & ARCHIEF

UITLEENDIENST

CULTUUR
TOERISME
INTERNATIONALE SOLIDARITEIT

SPORT

JEUGD

BIBLIOTHEEK

BKO

► SOCIAAL HUIS VICHTE

► GEMEENTEHUIS ANZEGEM

► OUDSTRIJDESSSTRAAT ANZEGEM

► DE ARENA

► SITE ESCOLYS

► DEELGEMEENTEHUIS TIEGEM

► SITE TORREBOS

gerelateerde sites

LOI VICHTE
LOI KLIJTBERG
BEJAARDENWONINGEN TIEGEM
ASSISTENTIEWONINGEN HEIRWEG
KLEDIJWINKEL HEIRWEG
BEJAARDENWONINGEN ANZEGEM

GEMEENTELIJK ONDERWIJS
KUNSTONDERWIJS
LOGISTIEK EN ONDERHOUD

RECYCLAGEPARK VICHTE
RECYCLAGEPARK ANZEGEM
BRANDWEERKAZERNE
WIJKPOLITIE

LOKAAL DE WORTEL	LOKAAL KLJ TIEGEM
LOKAAL DE PALOEDER	LOKAAL CHIRO WIJ-VEGEM
LOKAAL SCOUTS TIEGEM	LOKAAL KSA EN VKSJ
PARK BEUKENHOF	DE STRINGE
SINT-ARNOLDUSPARK	FIFTA
DE LINDE	DE SPELDOORN
DE KLEINE KLUIS	DORPSHUIS HEIRWEG
DE MENSINDE	OUDE KERK VICHTE
ANSOLD	'T KLOKSKE
SPORTHAL TORREBOS	LENDEDREEF
SPORTHAL BEEKDALE	DE DRIE KAVEN
ZWEMBAD AQUAND	KLIJTBERG
BIB ANZEGEM	BIB INGGOIGEM
BIB VICHTE	
BKO ANZEGEM	NEL ENGELHOEK
BKO HEIRWEG	NEL GRIJSLOKE
BKO INGGOIGEM	NEL KASTER
BKO VICHTE	NEL TIEGEM
NEL ANZEGEM	NEL VICHTE

De technische en hulpverleningsdiensten werk(t)en vanuit ...

de uitleendienst

Deze loods in de Ingooigemstraat 7 is ondertussen verkocht. De uitleendienst is als eerste dienst verhuisd naar de site Escolys in het voorjaar van 2020.

de Arena

huidige functie: technische dienst en groendienst, garage- en houtwerkplaats, depot bouwmaterialen, wagenpark, tijdelijke opslag uitzettingen, archiefruimte (gemeentehuizen voor de fusie)

-: De werkruimte is te klein, er is geen buitenruimte, geen deftige refter, nood aan modern sanitair, aankoop buitenruimte voor stockage noodzakelijk, nood aan opslagruimte voor materiaal van verenigingen, de archiefruimte is niet aangepast wat temperatuurschommelingen en luchtvochtigheid betreft.

?: verkoop voor KMO / groenzone / verkaveling / ...

het antennepunt Vichte voor politie en brandweer

De brandweer is ondertussen verhuisd naar de nieuwe kazerne die samen met Deerlijk gebouwd werd. De wijkpolitie is vragende partij om dichterbij de gemeentelijke administratie te zitten.

?: verkoop als projectgrond

het recyclagepark van Anzegem

-: ligt in landbouwzone

?: teruggeven aan de landbouw / groenzone / speelbos / ...

het recyclagepark Vichte

-: zone voor openbaar nut

Eén recyclagepark zou leiden tot beter afvalbeheer, met diftar-uitrusting en efficiëntere inzet van de beschikbare medewerkers.



WAAR verplaatst de burger zich voor

Voor

- brochures en informatie sportactiviteiten zoals senioren sport, multimove
- vragen over vakantiewerkingen: speelplein, buddy
- vragen over het invullen van mutualiteitsattesten
- informeel contact met jeugdconsulent of sportfunctionaris
- subsidieaanvragen als externe, dus geen jeugdverenigingen
- kandidaturen voor (hoofd-)animatoren
- zaalverhuur en afspraken gebruikers sportinfrastructuur
- vragen jeugdverenigingen ivm fuiven, lokalen, ...
- zwemabonnementen
- visvergunningen
- intakegesprekken voor alle kinderen die naar de opvang komen
- gesprekken over de gezinssituatie, gesprekken meldingen
- inschrijvingen voor opvang, sportactiviteiten, bibkampjes, jeugdactiviteiten
- vragen over de facturatie van de opvang

► moet je op de site Torrebos zijn

Voor

- (stedenbouwkundige) informatie
- de bespreking van (voorstellen) van plannen
- het indienen van vergunningsaanvragen
- het ophalen van documenten: affiches, aanvraagformulieren
- het inkijken van openbare onderzoeken en beslissingen
- de opvolging dossiers
- info over leegstand of huisvesting
- aanvragen of hulp bij het invullen van aangiftes landbouwschade
- het aanvragen van premies
- de actie 'modder op de weg' - bewegwijzering
- handelingen van Burgerlijke Stand
- aanvragen huwelijk
- aangifte overlijden
- erkenningen
- genealogische opzoeken
- uittreksels uit het strafregister
- aanvragen en afhalen rijbewijzen
- dossiers voor vreemdelingen
- nationaliteitsaanvragen
- voornaamswijzigingen
- bezoeken van partners voor feestelijkheden
- algemene vragen
- klasrondleidingen
- afspraken met de burgemeester
- het aanvragen van manifestaties, kampvuren, vuurwerk, rommelmarkten
- het aanvragen van publiciteit in Aktiv en op publiciteitsborden

► moet je in het hoofdgemeentehuis zijn

Voor

- vragen over rooilijnplannen
- meldingen over gemeentelijke infrastructuur
- aangifte van Inname openbaar domein (containers, stellingen)
- aanvragen van evenementen

► moet je in de Oudstrijdersstraat zijn

Voor

- het afhalen van het in Tiegem aangevraagde materiaal van de uitleendienst

► moet je op de site van Escolys zijn

Voor

- aankoop concessies begraafplaatsen
- het opladen van de budgetmeter of minimale levering aardgas
- gesprekken rond financiële hulp: budgetbegeleiding, budgetbeheer, collectieve schuldenregeling, voorschotten sociale uitkeringen, dringende steun, socio-culturele participatie,...
- vraagverduidelijking: info, advies, administratieve ondersteuning, rechtenverkenning, ...
- zitdagen van externen: juridische eerstelijnsbijstand, woonclub, Dyzo,...
- afspraken attesten FOD en zorgbudgetten: parkeerkaart, IVT/IT, ZOZ en bijhorende rechtenverkenning
- wijk-werken en trajectbegeleiding
- adviesraden:SAR, GWR, commissie andersvaliden
- vrijwilligerswerking: Annah, praatbuddy,...
- aanvragen (gemeentelijke) toelagen en premies
- inschrijvingen groepsaankoop energie
- Lokale Adviescommissie LAC
- Lokaal Opvang Initiatief LOI
- Borgstellingen
- het inschrijven voor sociale woningen: Mijn Huis, Eigen Haard, RSVK,...
- het inschrijven voor serviceflats/senioren- en bejaardenwoningen
- woonproblemen: noodopvang, nachtopvang, uithuiszetting, huurbemiddeling, huurwaarborg,...
- vragen over pensioen: info, aanvraag pensioen/IGO/ overlevingspensioen, docs ambtshalve onderzoek pensioen, doorverwijs pensioendienst mutualiteit of FPD,...

► moet je in het Sociaal Huis zijn

Voor

- de aankoop van Anzegembonnen
- een reistoelating minderjarigen
- registratie van laatste wil, orgaandonatie
- e-Id-kaarten aanvragen en ophalen
- aangifte wettelijk samenwonen
- attesten van woonst, gezinssamenstelling
- aangifte verhuis
- aankoop huisvuilzakken

► mag je kiezen tussen het gemeentehuis en het Sociaal Huis

Voor

het afhalen van gemeentelijk materiaal dat niet in de uitleendienst ter beschikking is, vb nadarhekkens
berging materiaal van verenigingen

► moet je in de Arena zijn

Voor

toeristische info om een uitstap plannen en hulp bij boekingen
kaartverkoop
vrijwilligers, straatmedewerkers 11.11.11
het aanvragen van materiaal uit de uitleendienst
het aanvragen van zaalverhuur
problemen bij socio-culturele en sportinfrastructuur
het indienen van toelagen
organisatorische en inhoudelijke info bij activiteiten

► moet je in Tiegem zijn

Voor

de sleutels van de verschillende zalen

► moet je bij verschillende vrijwilligers zijn

Voor

Activiteiten in de bib
Ontlening van boeken, strips, CD's, Fundles, luisterboeken, speelgoed, ...
Informatievragen over activiteiten, gemeente en toerisme
Boekendienst @ huis
Gebruik van wifi en pc, de leeszaal

► moet je in één van de drie bibliotheken zijn

Voor

aankoop van huisvuilzakken

► kan je in het gemeentehuis, het Sociaal Huis, in sommige winkels
en op de zitdagen van Zorg en Welzijn terecht

bron: TRJCT DV werf #2 decentrale dienstverlening, najaar 2020

**Eén plek waar mensen welkom zijn en met de glimlach worden
onthaald. Vanuit een sterkere samenwerking wordt de burger
snel en professioneel geholpen.**

Dienstverlening op verplaatsing

activiteiten op verschillende locaties:

- buitenschoolse kinderopvang
- speelpleinwerking en activiteiten buddy
- socio-culturele activiteiten
- activiteiten van Oes Plekke en vergaderingen

zitdagen Zorg en Welzijn:

- aanvragen allerhande
- info en advies - VVD
- inschrijvingen SAR en kaartenverkoop
- het afgeven van documenten en formulieren
- de Uitkansenpas (onderzoek voorwaarden en aanmaak/verkoop)
- het inschrijvingen computerlessen ism Open School en CVO Miras
- aankoop huisvuilzakken

een dienstverlener bij jou thuis:

- eID @ rusthuis
- intakes thuiszorg
- aanvraag verwarmingstoelagen
- katrol: huiswerkbegeleiding
- brugfiguurwerking
- maaltijdbedeling
- poetsdienst
- karweidienst
- ANNAH
- zitdag in de assistentiewoningen
- technische dienst herstellingen assistentiewoningen
- boekendienst aan huis
- controle affiches vergunningen
- herstelling openbaar domein: controle waarborgen
- aanvragen zorgbudgetten
- organiseren zorgoverleg

De regio als inspiratie

Met de aankoop van de site Escolys werd een traject opgestart om na te denken over diensten. De aanpak voor Anzegem is gebaseerd op maatwerk. Maatwerk omdat het een grote uitdaging betreft. Er is niet alleen het gebouw, er zijn al die verschillende sites met alle verschillende goed werkende diensten die moeten samenkomen.

Maar ook: het wordt een traject van meerdere jaren. Daarom werd geopteerd om niet continue in te zetten op consultancy maar op de zelfredzaamheid van het bestuur. Eenmaal op het punt van de werven moet Anzegem zelf aan de slag kunnen gaan.

Leiedal heeft in de periode 2008 – 2014 binnen de regio verschillende traject begeleid waarbij een wijziging van infrastructuur meteen werd gekoppeld aan het nadenken over dienstverlening.

De case stadwinkel Waregem



Stad Waregem heeft de stadswinkel ontwikkeld van uit een zeer heldere visie: de winkel is open op het moment dat de andere winkels open zijn, je loopt er zomaar binnen, je neemt zaken meteen mee, er is een aantrekkelijke etalage, er is personeel dat van alle producten op de hoogte is en die een vraag van klanten meteen kan koppelen aan de juiste dienstverlening.

Wat veel minder gekend is, is dat het grootste werk bij de stad Waregem gebeurde een hele oefening om de organisatie daarop af te stemmen. Dit gebeurde door procedures te vereenvoudigen, door producten te gaan standaardiseren doorheen de organisatie, door een aantal zeer goede balimedewerkers te gaan selecteren en op te leiden en daarachter een heel slimme en doorgedreven IT én uiteraard heel veel meten en blijven meten.

De case gemeentepunt Zwevegem



Verschillende diensten werden samengetrokken en ondergebracht in de voormalige gebouwen van Bekaert. De idee was om naar een gemeentepunt te komen: een gastvrije plek met één centraal aanspreekpunt voor goede dienstverlening.

Ook hier: het gebouw was één zaak, het herdenken van de dienstverlening doorheen de organisatie die overal doorheen Zwevegem verspreid zat was het grote werk achter de schermen.

Dat ging van nadenken over de openingsuren, standaardiseren van informatie over producten, bepalen van een meer-kanaal-strategie, terugkoppelen van al deze informatie naar de architect, terug gaan uittesten en opnieuw heel veel meten en bijsturen.

De case Kortrijk – 1777



Kortrijk had eerder al de frontoffice voor alle diensten die te maken hadden met milieu en sluikestorten met de technische diensten achter één telefoonnummer gezet. Nu werd een sprong gemaakt om dat open te trekken naar alle mogelijke vormen van diensten en die te koppelen bij de opening van het toenmalige nieuw administratief centrum. Dat was eigenlijk de start van het telefoonnummer 1777.

Ook hier: nieuw gebouw, nieuwe manier van werken met daarachter de zorg voor een stevige backoffice met heldere procedures die ervoor zorgden dat een vraag die gesteld wordt op welke manier dan ook gesteld werd (via telefoon,

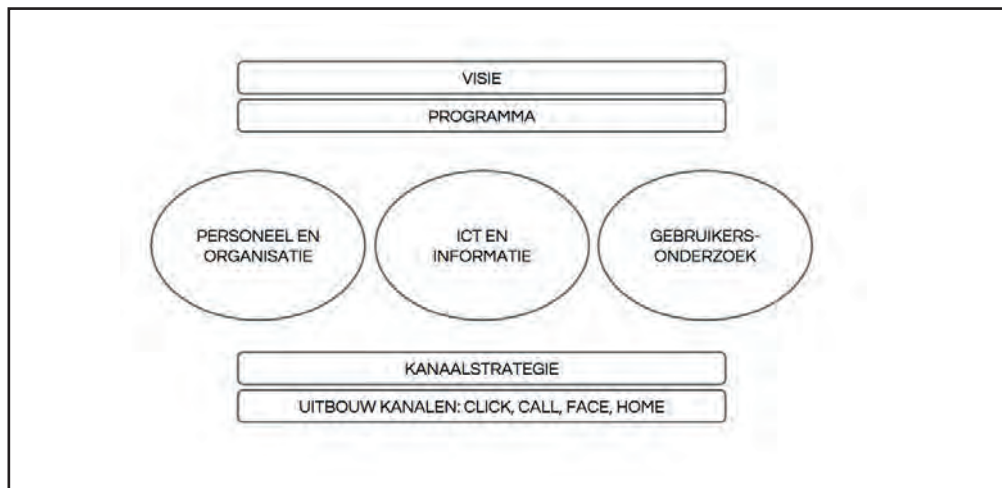
via twitter, facebook, via e-mail) bij de diensten terecht kwam. Later werd ook nog de sprong gemaakt naar werken op afspraak, gekoppeld aan een zeer aantrekkelijke verwelkoming door een aantal sterk communicatieve medewerkers. Het gevolg van dit alles is dat de lange wachttijden verdwenen zijn. Het grote geheim: dingen goed doordenken en heel veel meten.

Leiedal heeft Anzegem begeleid en op weg gezet om een beproefde aanpak uit te tekenen en hen zelf te laten trekken. Daarbij werd gewerkt in twee grote stappen: de eerste was DENKEN: nadenken over de visie en het programma en de tweede was DOEN: het werken met de werven.

De begeleiding vanuit Leiedal bestaat uit Filip Meuris, Secretaris Leiedal en Bart Noels, extern adviseur voor Leiedal. Bart is o.a. auteur van de publicaties: 'De interactieve overheid', 'Durven met dienstverlening - Praktijkboek', 'Samenwerken aan dienstverlening', 'Toekomst voor dienstverlening'.

De opdracht en de start van het TRJCT Dienstverlening

Eind juni 2019 was er een inspiratieworkshop met het college en het managementteam. Daar werd een vertaling gemaakt van alle goede voorbeelden in Vlaanderen en ook daarbuiten die inspirerend zouden kunnen werken voor de uitdaging waar Anzegem voor stond en om de geesten open te maken. Tijdens deze workshop kwam de reikwijdte van de opdracht als volgt naar voren:



Het traject start met een visie

Een visie is een goed verhaal waarin je in één zin of heel helder kan uitleggen waarom je iets gaan doen. Dit verhaal moet niet alleen door de leidinggevenden of de burgemeester verteld kunnen worden, maar door iedereen van de organisatie. Waarom doe je wat je doet en waarom doe je het op deze of de andere manier.

Daarop volgt het programma

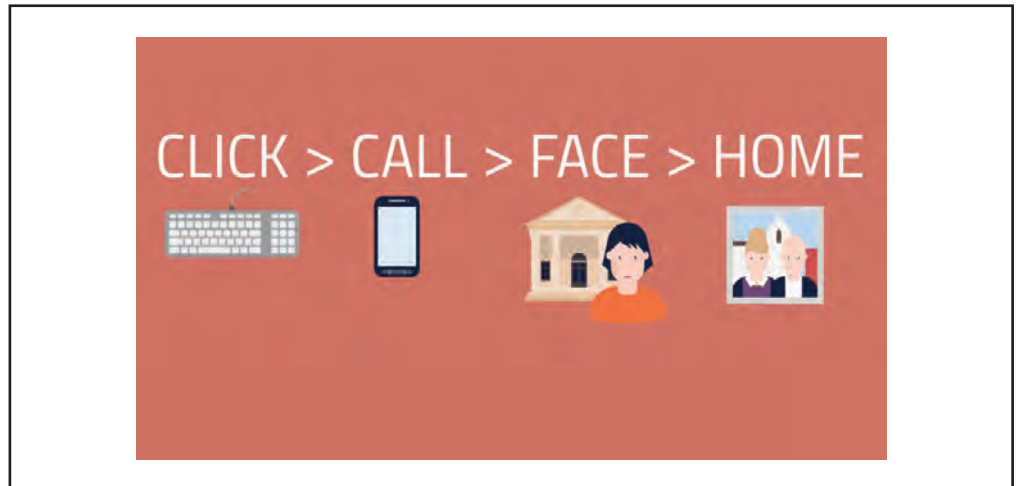
Het programma is een globaal tijdsschema waarbij je projecten met hun doelstellingen gaat definiëren. Er is een globaal plan nodig voor heel de organisatie met een timing en projecten die op elkaar inhaken.

En de deelfacetten

Deze projecten kunnen gaan over kanaalstrategie, de fysieke inrichting van de loketten, informatica, databaseer, processen, gebruikersonderzoek, marketing, ...

Daarnaast redeneer je niet alleen van boven naar beneden, nl. van visie over programma naar verschillende deelaspecten maar ook omgekeerd. Je gaat elke mogelijke dienstverlening die je aanbiedt vastnemen en bekijken wat de kanalen zijn.

Een algemeen verspreide aanpak in Vlaanderen omvat het click-call-face-home benadering: eerst zet je de burgers aan om de informatie te vinden online; als ze dit niet vinden kunnen ze bellen; als dit niet lukt, is er een face-tot-face contact en als dit allemaal niet lukt wordt de burger thuis bezocht.



Dit betekent dat alle voor diensten en producten moet afgewogen worden:

- Past de dienst binnen de ontwikkelde visie?
- Past de dienst binnen de uitgewerkte kanaalstrategie?
- Hoe wordt de dienstverlening aangeboden: online, telefonische of fysiek?
- En indien fysiek: is dit dan decentraal, bijvoorbeeld door huisbezoeken of centraal – aan de balie of aan de lokketen na afspraak?

Bij ieder product wordt het transactievolume bepaald: hoeveel keer komt deze dienstverlening voor? Een andere vraag is de voorkeur van de klant waarbij een afstemming naargelang de doelgroep kan verschillen. Iedere beslissing heeft impact op de interne procedures en processen.

Met deze opdracht werd het startschot gegeven voor het TRJCT Dienstverlening.

Denken

In het najaar van 2019 werden twee grote workshops gehouden en was er het bezoek van alle medewerkers aan de site zelf.

De eerste workshop was 'Dromen' en dit vertalen in visie. In de tweede workshop werd dit vertaald naar een programma om dit dan verder uit te werken naar werven. Hier is het heel belangrijk gebleken dat:

- Er is een zeer grote betrokkenheid is bij het schepencollege, het managementteam en alle diensten.
- De algemeen directeur fungeert als projectleider.
- Er heel veel aandacht gaat naar de communicatie met alle personeel.
- Het huiswerk dat aan de diensten wordt gegeven ook effectief meegenomen wordt in de overwegingen.
- Doorheen het proces van het huiswerk worden mogelijke trekkers gedentificeerd.
- Zo kan de capaciteit om 'het' de komende jaren zelf te doen opgebouwd en geactiveerd worden.

Van bij het begin is het uitgangspunt geweest om het samen te doen, door hard te werken. Het zal niet als manna uit de hemel vallen.

Begin november 2019 was er de kick-off met als bedoeling om de medewerkers de site te laten leren kennen, hen te informeren over het traject dat er de volgende jaren zal komen mat met de duidelijke boodschap: we gaan moeten samenwerken.

In de eerste visieworkshop 1 'Dromen en visie' van 15 november 2019 kwam veel input vanuit de diensten. Er werd een eerste ontwikkeld die meteen ook getoetst werd aan een aantal reële situaties uit het leven gegrepen. Dromen betekent antwoorden op de vraag: 'waar willen we staan met de organisatie in 2030?'

Breder denken dan de huidige dienstverlening om de context en ambities helder te krijgen. Wat willen we betekenen voor de burger van Anzegem? Welke impact willen we hebben? Welke plek heeft onze dienstverlening daar binnen?

In de tweede visieworkshop 6 december 2019 werd de visietekst die op dat moment voorlag, woord voor woord overlopen en gevalideerd om dat te vertalen naar werven. Dit werd gedaan door antwoord te geven op de vragen: wat betekent dit voor de burger en de gebruiker? Wat betekent dit voor onze organisatie op gebied van kanalen, HR, ICT en data, ... ?

Uit deze oefening ontstond het programma met daaraan gekoppeld de verschillende werven. Deze werden in een nota vastgelegd in januari 2020 waarbij ook de scope van elke werf, de samenstelling, de werfleiders en de onderlinge afstemming van de werven werd vastgelegd.

De visie werd in de gemeente- en OCMW-raad van 11 februari 2020 bekrachtigd. Deze visie is uniek voor Anzegem en bevat de waarden hoe de overheid kijkt naar de burgers: het gaat over warm, we willen continu onze dienstverlening verbeteren, we willen laagdrempelig zijn, we willen betrokken zijn, maar we willen jullie ook als gelijke behandelen in de vorm van dialoog.

Het staat ook heel centraal dat ondanks de ambitie om al die diensten fysiek naar één centraal punt te krijgen, de focus blijft en moet blijven leefbare kernen. Dat lijkt op zich tegenstrijdig maar dat is het niet. Dat betekent wel dat je een aantal dingen moet gaan doordenken. Doordenken bij je organisatie, bij je diensten en vooral: je gaat hier een lange-termijn-engagement aan zowel qua beleid, qua bestuur, qua gemeenteraad en eigenlijk wat betreft alle betrokkenen.

Het programma

WERF #1 Organisatiecultuur

Deskundige en klantvriendelijke medewerkers die verantwoordelijkheid nemen

- Hoe kan het bestuur inzetten op voldoende, goed opgeleid en preus personeel?
- Hoe kunnen we ervoor zorgen dat medewerkers zich verantwoordelijk voelen en verantwoordelijkheid nemen?
- Medewerkers zijn het gezicht van dienstverlening voor de burger, zij maken het verschil. Wat is daar voor nodig?
- Hoe kunnen (onthaal)medewerkers goed, tijdig en correct diensten verlenen of doorverwijzen?
- Hoe kunnen we werken aan klantvriendelijkheid?

Interne communicatie en organisatiecultuur

- Wat is er nodig zodat medewerkers weten wat de gezamenlijke doelstelling is en waar en hoe de medewerkers daar aan kunnen bijdragen?
- Hoe creëren we een organisatiecultuur waarbij alle diensten met elkaar meedenken en samenwerken?
- Hoe kunnen we ervoor zorgen dat medewerkers niet denken vanuit een dienst, maar vanuit de organisatie?

Aansturing en geïntegreerde samenwerking

- Welke acties kunnen we nemen om beter samen te werken?
- Niet denken vanuit een dienst, maar vanuit organisatie
- Hoe kunnen we de organisatie beter sturen op samenwerking?

Werf #2: (de-)centrale dienstverlening en onthaal

Vriendelijk en professioneel onthaal

- Hoe zorgen we dat bij het eerste contact de burger voldoende wordt geholpen, minstens eerste hulp krijgen en niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd?
- Anzegem biedt een kwalitatieve dienstverlening en een kwalitatieve informatieverstrekking aan: wat betekent dit voor fysieke dienstverlening?
- Wat zijn efficiënte openingstijden, bv open als de gebruiker vrij is.
- Hoe realiseren we korte wachttijden voor courante producten?
- Hoe komen we tot sterk opgeleide mensen in frontoffice
- Hoe begeleiden we de bezoeker / klanten
- Hoe organiseren we werken op afspraak?

Welke fysieke dienstverlening bieden we centraal en wat bieden we decentraal?

- Wat betekent centralisering voor ons huidig aanbod van diensten?
- Zijn er alternatieven waarmee we de eventuele 'gaten' kunnen opvangen en zo toch nog tot bij de burger kunnen langsgaan?
- Kunnen we diensten en thema's combineren in deze decentrale inspanningen?

Werf #3: ICT & INFORMATIE

Wat zijn onze producten en diensten?

- Hoe ervoor zorgen dat iedereen weet wat we aanbieden?
- Hoe onze productencatalogus uitbouwen als instrument om keuzes te maken en om dv te monitoren
- Hoe organiseren we onze IT-architectuur?
- Welke middelen nodig en op welke plek?
- Welke informatie moeten medewerkers kunnen gebruiken en delen?

Processen en interne afspraken

- Hoe en waar betere afspraken maken tussen medewerkers en diensten
- Hoe heeft iedereen zicht op hoe iets werkt?
- Hoe onze dienstverlening meten en evalueren?

Werf #4: Telefonie

Inrichting telefonie

- Hoe zorgen we dat bij het eerste telefonisch contact de burger voldoende wordt geholpen?
- Hoe zorgen we voor goede, tijdige, correcte, volledige dienstverlening via de telefoon?
- Als we bereikbaar willen zijn met één oproepnummer, hoe organiseren we dit in de organisatie?
- Anzegem biedt een kwalitatieve dv en een kwalitatieve informatieverstrekking aan: wat betekent dit voor telefonie?

Werf #5: Strategie

Proactieve dienstverlening

- Hoe creëren we een dv die vooruit denkt, niet enkel 'u vraagt wij draaien'
- Hoe kunnen we informatie organiseren om zaken te voorspellen?
- Hoe kunnen we dat vooruit denken organiseren?

Opmaken van een kanaalstrategie

- We bedenken alles vanuit oogpunt gebruiker: hoe toepassen op digitaal, telefonie en fysieke dv?
- Hoe zorgen we dat gebruikers terecht komen bij onze dv volgens de gewenste kanalen?
- Wat is er nodig in de organisatie om hier duurzaam op te werken

Werf #6: Communicatie en dialoog

Co-creatie en evaluatie met inwoners

Hoe pakken we de organisatie van dienstverlening aan in cocreatie met onze gebruikers, rekening houdend met:

- We bedenken alles vanuit oogpunt van de gebruiker.
- Bewoners, bedrijven en verenigingen zijn betrokken partners van de gemeente, niet louter gebruikers.
- We zijn een bestuur dat dicht bij de mensen staat.

Doen

Op 5 mei 2020 werd de raadscommissie Financiën en Algemene Zaken geïnformeerd over het traject dienstverlening en het programma dienstverlening dat op stapel werd gezet.

In het voorjaar zijn Werf #1 Organisatiecultuur en Werf #2 (de-)centrale dienstverlening en onthaal van start gegaan. In een aantal werksessies werden de werven verkend. Door de coronamaatregelen zijn de werkzaamheden niet verlopen zoals aanvankelijk gepland. Er was vertraging op fysieke bijeenkomsten en verplaatsingen naar inspirerende praktijken waren uitgesloten.

De opzet van de werven zorgde echter wel voor een vernieuwende dynamiek van samenwerking over de muren van de verschillende sites heen. Alleen al door de oplijsting en voorstelling van wie met welke diensten bezig was, werd de grote gezamenlijke gedrevenheid en inzet voor de Anzegemse burgers duidelijk. De focus kwam te liggen op analyse, vereenvoudiging en verhoging van de efficiëntie. Het vooruitzicht van samen fysiek dienstverlenen vanaf één plek opende nieuwe perspectieven van densere samenwerking.

Parallel liep een ruimtelijk traject waarbij o.a. een analyse werd gemaakt van de ruimtebehoeften van de verschillende clusters en beleidsdomeinen. In een aantal workshops met ruimtelijke planners van Leiedal en onder externe begeleiding werd deze oplijsting verfijnd. Met het verfijnde programma als richtlijn werd dieper ingegaan op de bestaande gebouwen en beschikbare open ruimte op de site. Naast het realiseren van voldoende oppervlakte, werd enerzijds rekening gehouden met de inpasbaarheid van de verschillende programma-onderdelen en anderzijds met de onderlinge verenigbaarheid van de verschillende programma-onderdelen.

Verschillende belangrijke aandachtspunten qua basisfunctionaliteit werden een eerste keer afgetoetst: circulatie, voldoende licht en lucht, toegankelijkheid van buitenaf. Ook de haalbaarheid was een belangrijk thema dat werd onderzocht. Hierbij ging het zowel om financiële als praktische haalbaarheid.

Uit al deze thema's vloeiden enkele basisingrepen voort die op hun beurt resulteerden in een concept voor een voorkeursconfiguratie. Deze configuratie probeert zowel de verwachtingen van het bestuur op een kwalitatieve manier in te vullen, als het programma te enten op de eigenheid van de site zonder flexibiliteit te verliezen.

Het totale programma omvat zowel het huisvesten van administratieve en technische functies, gemeenschapsvoorzieningen en sociaal-culturele functies. Het totale programma is geraamd op 15.000 vierkante meter.

Het financiële kader bepaalt in welke fases het programma pragmatisch wordt gerealiseerd. Een eerste fasering beperkte zich tot de westelijke zone van de site voor het inbedden van dienstverlening en gemeenschapsfuncties.

Daarop verder bouwend vonden in december 2020 twee workshops plaats waarbij de visie op dienstverlening werd doorvertaald naar ruimtelijke concepten voor deze eerste fasering.

Vanuit de visie op dienstverlening worden een aantal concepten, verwachtingen en principes geformuleerd die in de opdracht voor de architecten meegenomen moeten worden. Ze zijn de fundamenten voor een eigentijdse, open en warmhartige dienstverlening.

**De site wordt meer dan een zakelijk administratieve plek.
Door het toevoegen van verblijfsfuncties via gemeenschaps-
voorzieningen en sociaal-culturele functies wordt het een
plek waar iedereen van Anzegem zich welkom voelt.**

Visie dienstverlening in Anzegem

Anzegem wil een warme gemeente zijn die dicht bij haar bewoners staat.

Daarvoor zetten wij onze dienstverlening in. We kijken hierbij vooruit en we werken samen met elkaar en met onze inwoners. We onthalen onze inwoners op een laagdrempelige manier.

BETROKKENHEID EN DIALOOG

Samen met onze inwoners bouwen wij een sterke dienstverlening uit die aansluit op hun noden. Dat doen we door goed te luisteren naar wat nodig is in onze gemeente en door regelmatige dialoog.

LEEFBARE KERNEN

We brengen diensten samen om goed te kunnen samenwerken. Maar dat betekent ook dat we onze ogen en oren openhouden in de kernen. Omwille van de leefbaarheid van de kernen zullen we zorgen dat ook wie minder mobiel is een goede dienstverlening kan krijgen.

VOORUITZIEN, DENKEN EN OPLOSSEN

Wij sturen geen mensen van het kastje naar de muur. Door goed te luisteren en mee te denken zoeken we naar oplossingen voor noden van inwoners.

We denken vooruit, kijken wat nodig zal zijn in verschillende situaties en helpen vragen verduidelijken. Klantvriendelijkheid en klantgerichtheid gaan samen.

LANGETERMIJNVISIE

We kijken vooruit, stippelen een lijn uit en houden ons daaraan. Door goede afspraken te maken tussen beleid en administratie en tussen diensten onderling geven we elkaar zekerheid dat we voor hetzelfde doel gaan. We ontwikkelen een stevige gedeelde ambitie, ook over legislaturen heen.

EEN WARM EN EENVOUDIG EERSTELIJNSONTHAAL

Wie beroep doet op dienstverlening van Anzegem kan terecht bij eenvoudige en laagdrempelige kanalen: één website, één telefoonnummer en e-mailadres.

De mens is bij ons nooit een nummer, telkens kijken we naar de context van een vraag. De warmte die we willen in een contact met een inwoner dragen we ook intern uit, we werken goed samen.

EEN STERK EN SAMENWERKEND TEAM WAARIN IEDEREEN VERANTWOORDELIJKHEID NEEMT

Elke medewerker van onze organisatie kan zijn of haar competentie en talent realiseren in dienstverlening naar de organisatie en de inwoner.

Als organisatie zorgen we ervoor dat mensen alle kansen krijgen voor opleiding en vorming, zodat zij een goede dienstverlening kunnen leveren.

We investeren in mensen zodat ze veerkrachtig en wendbaar kunnen omgaan met uitdagingen. Mensen mogen en kunnen verantwoordelijkheid nemen. Falen mag, als we er maar uit leren.

Vertaald naar een ruimtelijk concept betekent dit:

Escolys is niet de enige site voor dienstverlening, er blijft nog een outreachende dienstverlening over het grondgebied voor specifieke groepen en contexten.

Escolys moet maximaal bereikbaar zijn voor de minder mobiele mens en de zwakke weggebruiker vanuit een vernieuwend en modern mobiliteitsdenken.

Het nieuwe gemeentehuis moet een eenvoudig 'leesbare' site zijn, met een centraal onthaal waar mensen wegwijs worden gemaakt.

De inrichting en verbouwing van Escolys vertrekt vanuit een gedeelde agenda met beleid en administratie. Een werkgroep levert ideeën aan en gaat in dialoog met het beleid.

Anzegem maakt een programma voor de site met een langetermijnperspectief. Een gefaseerde invulling moet hier aan kunnen bijdragen.

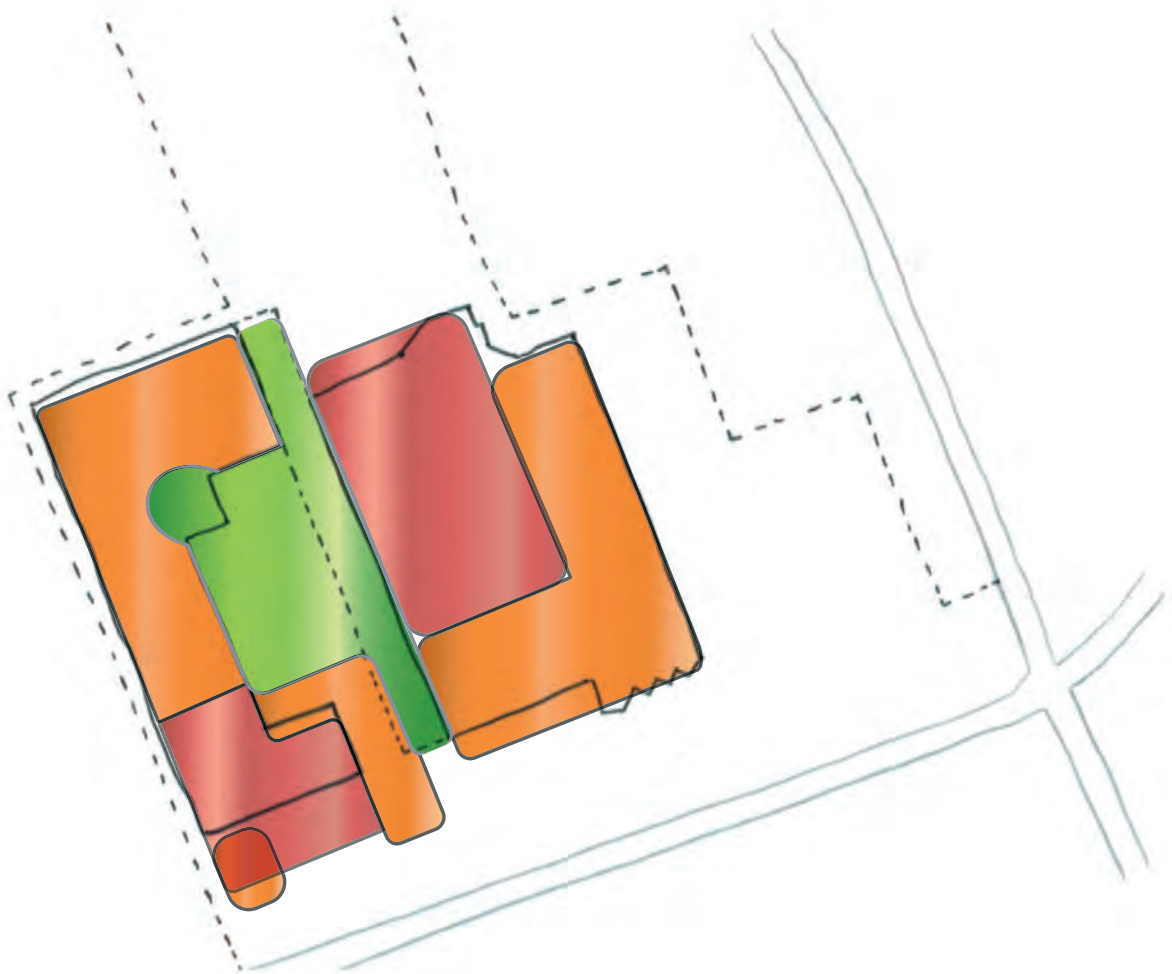
Het nieuwe gemeentehuis zal beschikken over een centraal onthaal waar mensen wegwijs worden gemaakt en waar ze eerstelijnsdienstverlening kunnen krijgen. De medewerkers van dit onthaal zijn goed opgeleid en werken nauw samen met collega's in de backoffice.

Er is bij elk klantgesprek ook oog voor de vraag achter de vraag, en voor de mens achter de vraag.

Het nieuwe gemeentehuis biedt een plek aan een samenwerkende organisatie. Het bijeenbrengen van medewerkers en beleid moet bijdragen aan die samenwerking.

Acht ontwerpprincipes en concepten

1. Publieke, semi-publieke en niet-publieke ruimtes
2. Front- en backoffice
3. Administratieve dienstverlening, gemeenschapsfuncties en sociale hulpverlening
4. Vlekken en overgangszones
5. Werken op afspraak en onthaalwerking
6. Afzonderlijke exploitatie
7. Samenwerkende teams: clusteren in de backoffice
8. Polyvalentie en medegebruik



1. Publieke, semi-publieke en niet-publieke ruimtes

Escolys is een grote site die volgens het voorkeurscenario van de workshop ruimte grotendeels doorwaadbaar moet zijn. Daar zorgt de binnentuin voor, die toelaat dat verschillende functies gemakkelijk en transparant te ontsluiten zijn.

De ontwerper zal bij de inrichting rekening moeten houden met de gelaagdheid van een publiek gebouw. Niet alle delen worden in dezelfde mate publiek gemaakt. Drie type ruimtes moeten worden onderscheiden: publieke, semi-publieke en niet-publieke ruimtes.

Publiek: hier kan het publiek vrij circuleren, binnen de openingstijden van de site. Het administratief deel, de bibliotheek en het lokaal dienstencentrum kunnen hierbij verschillende openingstijden hanteren. Hier ben je welkom als je weet waar je moet zijn. Vind je de weg niet, dan kan je bij het onthaal terecht.

Semi-publiek: dit is een ruimte waarin het publiek kan circuleren in functie van een afspraak, een transactie of een begeleid of georganiseerd moment. Een vereniging huurt een zaaltje, een afspraak vindt plaats in een gereserveerde gespreksruimte,... Hier ben je welkom na afspraak. Een afspraak kan je maken aan het onthaal, maar als je reeds een afspraak hebt kan je na (digitale) aanmelding gewoon doorlopen.

Niet-publiek: dit zijn ruimtes waar gebruikers niet komen, ruimtes die enkel bestemd zijn voor de medewerkers van het lokaal bestuur of de politie.

Bij het toewijzen van functies in het ontwerp wordt er de voorkeur aan gegeven dat publiek toegankelijke functies het dichtst aansluiten bij de publieke circulatie.

Dat geldt verticaal - van gelijkvloerse tot bovenverdieping met voorkeur voor publieke ruimten op het gelijkvloers. Maar ook horizontaal - van buiten naar binnen waarbij de publieke zones zoveel als mogelijk rechtstreeks aansluiten op de (vrije) buitencirculatie.



onthaalbaie - wachtruimte - cafetaria - kiosk - ticketzuil - bibliotheek - lokaal dienstencentrum - open spreekruimtes - binnentuin - ...



afsluitbare spreekruimtes - consulteren dossiers en plannen - trouwzaal - vergaderzalen - raadzaal - ...



bureaus mandatarissen - bureaus medewerkers - personeelsruimte - archief

Deze opsomming is niet limitatief en gebaseerd op de eerste fase van het ruimtelijk traject.



2. Front- en backoffice

Door publieksdiensten en bureauwerk te scheiden, wordt ervoor geopteerd dat specialisten hun werk kunnen doen zonder voortdurend te worden gestoord. Deze scheiding zorgt er dan ook voor dat burgers (na afspraak) geholpen worden door medewerkers die zich volledig aan het voorliggende dossier kunnen wijden.

Dit principe geldt overigens niet alleen voor balies, het geldt ook voor telefonische diensten. De eerstelijnsdienstverlening wordt dus fysiek en organisatorisch losgemaakt van de backoffice en naar de frontoffice overgebracht.

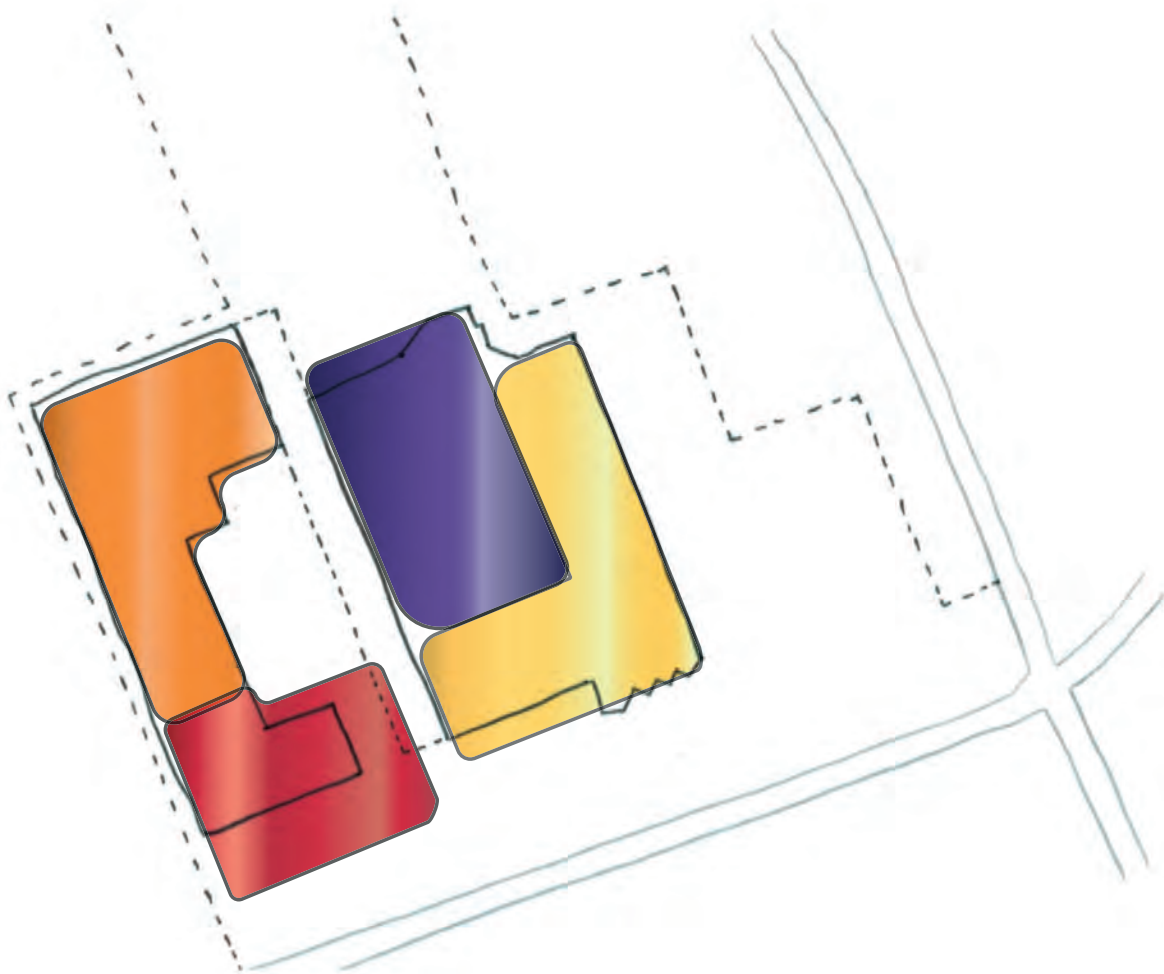
Frontoffice: het gedeelte waar het werkelijke contact tussen de burger en het bestuur plaatsvindt. Hier gebeuren de zichtbare werkprocessen van de dienstverlener: alle gewone loketverrichtingen, het gesprek met de klant, het verwerken van de papieren.

Backoffice: de onzichtbare werkprocessen en informatiesystemen die nodig zijn voor de afhandeling van een dienst. De backoffice slaat op het verwerken en opvolgen van alle vragen bij de diensten zelf, waar de klant dus niets van merkt. De backoffice ondersteunt de dienstverlening aan de burger en staat tevens in voor de meer gespecialiseerde vragen die de frontoffice niet kan afhandelen. In de backoffice vindt de beleidsvoorbereiding plaats, is de specialistische vakinhoudelijke kennis aanwezig en worden de meer complexe problemen afgehandeld.

De opdeling tussen front- en backoffice wil niet zeggen dat onder het personeel twee aparte groepen ontstaan. Het is niet de bedoeling nieuwe hokjes te maken. Frontoffice en backoffice zijn rollen die medewerkers vervullen.

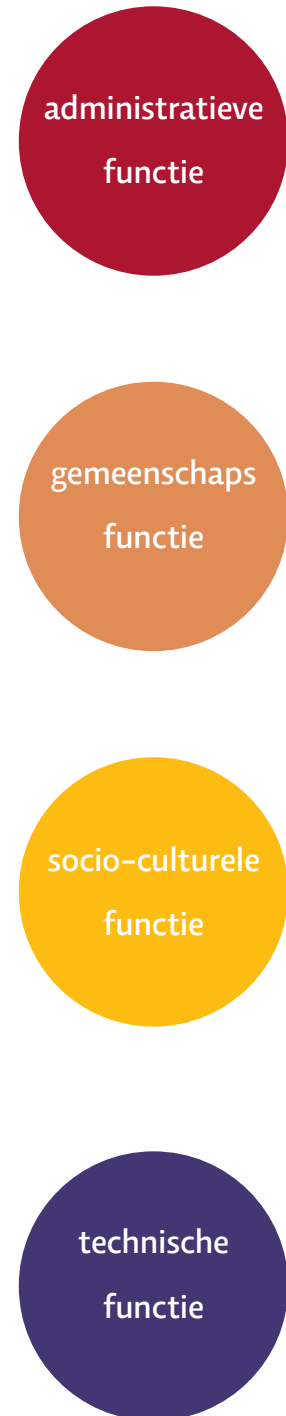
Zo zullen sommige medewerkers tijdens de openingsuren frontoffice werken, maar buiten deze uren backoffice de geleverde diensten en producten verwerken en afhandelen.

Andere medewerkers werken dan weer hoofdzakelijk backoffice: specialisten die het beleid voorbereiden en dossiers uitwerken. Er zijn omgekeerd ook medewerkers die bijna uitsluitend frontoffice werken: bijvoorbeeld onthaalbedienden of deeltijdse ambtenaren die tijdens de openingsuren als loketbedienden werken. Het beste is trouwens dat medewerkers tijdens hun loopbaan af en toe switchen van rol.



3. Verschillende functies betekenen verschillende sferen

Het nieuwe gemeentehuis moet méér zijn dan louter een nieuw administratief centrum. De site wil meerdere soorten functies verenigen. Een belangrijk begrip in de visie over dienstverlening is het concept “Warmte”. De ruimtelijke uitwerking van de site dient dan ook te beantwoorden aan deze kwaliteit. Per deelzone is ook een ander soort inrichting aangewezen. Dit deel van de site is gewijd aan administratieve dienstverlening en individuele hulpverlening.



administratieve functie

De back- en frontoffice van de gemeente krijgen hier vorm. De sfeer is warm maar neigt naar formeel. Zeker in de protocolaire delen zoals raadzaal en trouwzaal zal een bijzondere inrichting vereist zijn.

gemeenschaps functie

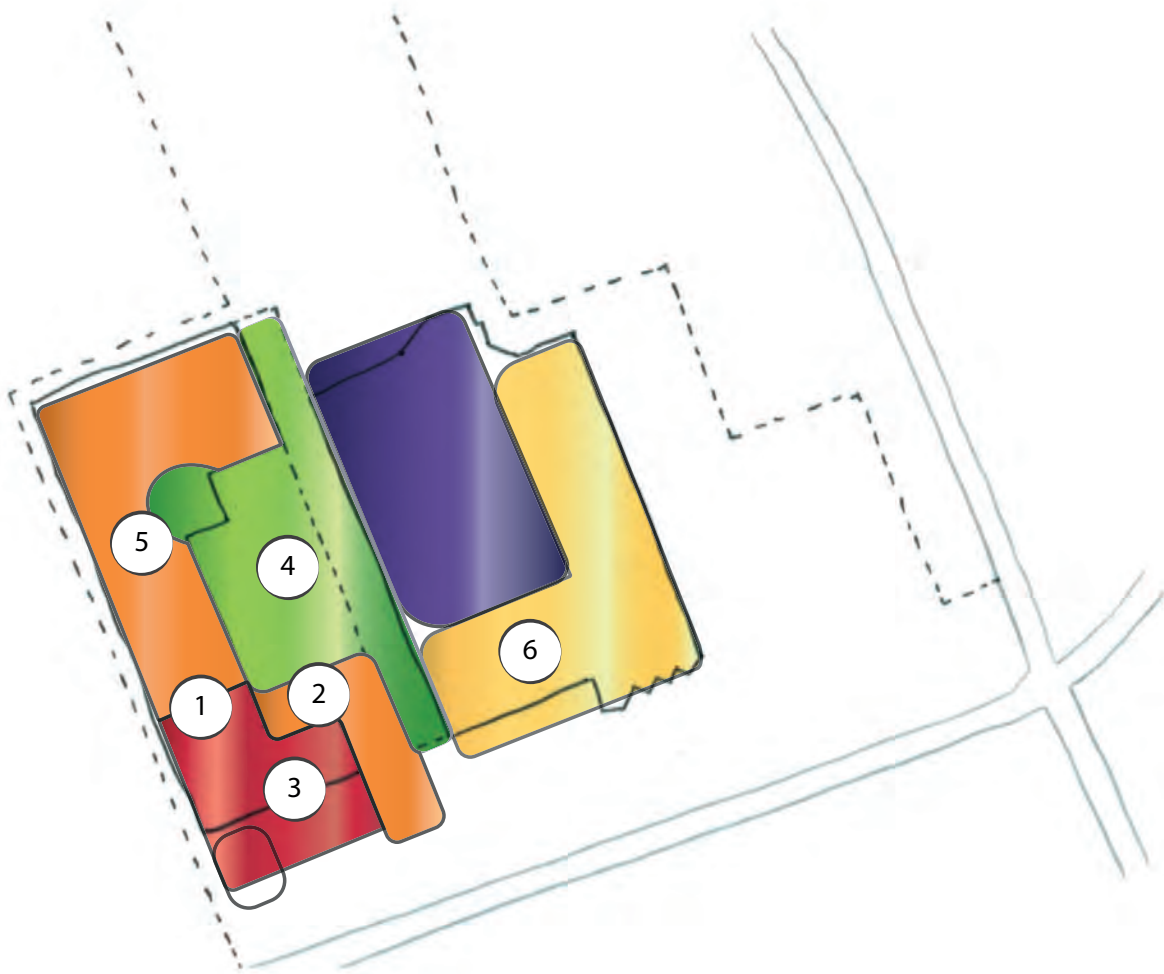
De bibliotheek en het lokaal dienstencentrum hebben een eerder informele sfeer. Het zijn ruimtes die voorzien in verblijven, ontmoeten, met zowel luide als stille zones. Hier kunnen ook informele vergaderingen met groepen ruimte krijgen, bijvoorbeeld voor een ontmoeting met de jeugdraad of een vrijwilligersgroep. Aansluitend op het onthaal van het administratief centrum en de gemeenschapsfuncties zal ook een cafetaria een brug- en verblijfsfunctie opnemen tegenover de delen van de site.

socio-culturele functie

Accommodatie voor het verenigingsleven, zoals een vergaderzaal of een leskeuken, uitleenmateriaal en een grote zaal voor evenementen. Hier is de inrichting warm informeel.

technische functie

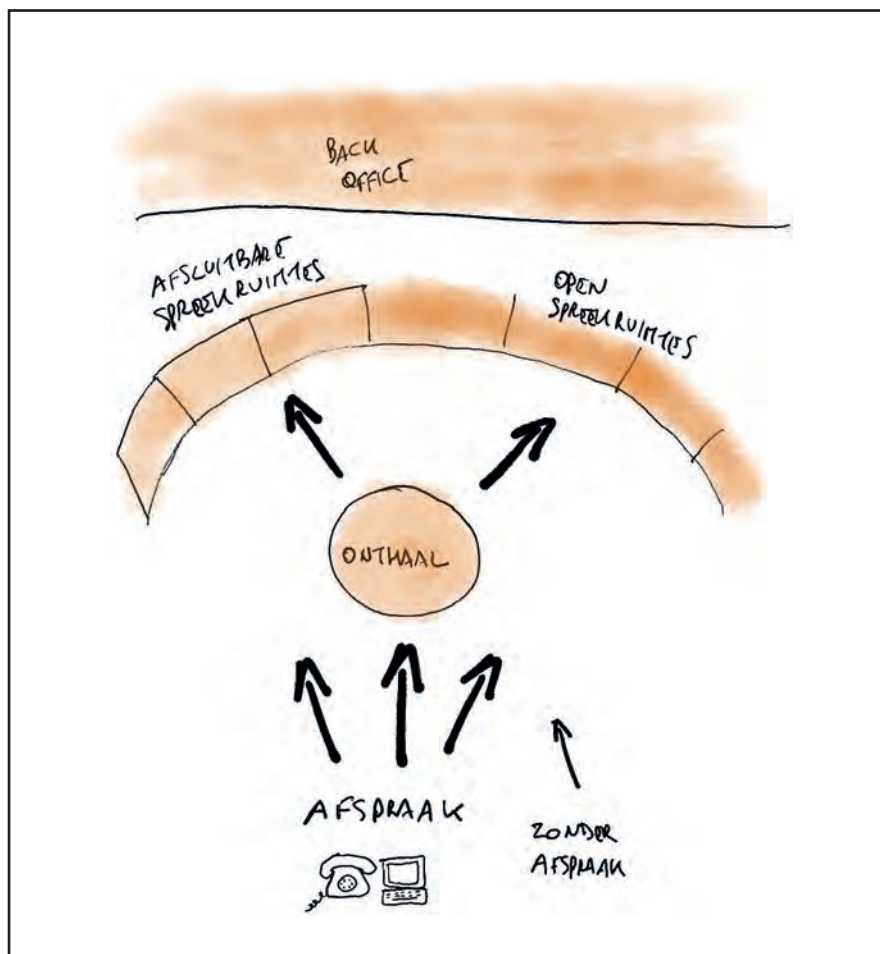
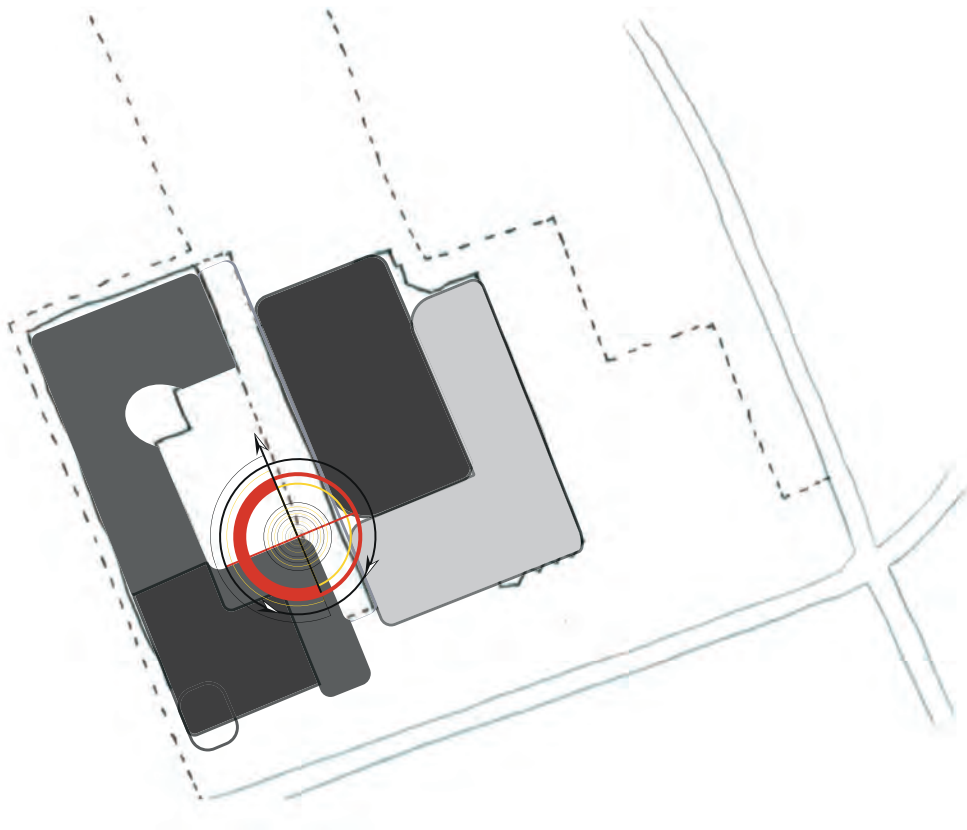
Technische diensten: dit is een niet-publiek deel dat de backoffice vormt van de technische diensten.



4. Vlekken en overgangszones

Zowel op niveau van de site als bij de deelsites is het belangrijk te denken in termen van vlekken met mogelijkheden tot overloop, transitie, overgang,... om er zo over te waken dat er te harde grenzen ontstaan tussen functies. Het nieuwe gemeentehuis is gericht op samenwerking en polyvalentie. Vandaar dat de grenzen tussen functies optimaal benut kunnen worden als overgangszones met extra meerwaarde.

- 1 De bureaus in de backoffice (rode zone) van de vrijetijds- en zorgdiensten kunnen zowel op het gelijkvloers als op de eerste verdieping geschakeld worden met de gemeenschapsdiensten (oranje zone).
- 2 Het onthaal is een overgangszone naar het administratieve deel en vormt er ook de toegangspoort toe. Maar door haar ligging is het ook een draaischijf naar de binnentuin en de gemeenschapsfuncties.
- 3 In de backoffice worden vlekken gevormd door het clusteren van diensten. Het is interessant om brugfuncties ook fysiek een plek te bieden tussen die clusters in (bv: GIS hoort bij ruimte maar heeft veel raakvlakken met ICT). De backoffice diensten hebben weinig of geen publieksinteracties, bv de ondersteunende diensten. In de overgang van semi-publiek naar niet-publiek zijn accommodaties aangewezen zoals een trouwzaal of raadzaal, in functie ook van exploitatie (zie verder).
- 4 De binnentuin als overgangszone is een cruciale plek die fungeert als ruimtelijke spelverdeler op de site, maar evenzeer ook als rustplek met verblijfsfunctie.
- 5 De bibliotheek, het lokaal dienstencentrum, de cafetaria zijn functies die dezelfde ruimte kunnen benutten: een gedeelde verblijfsruimte die verschillende invullingen aankan. Dit kan ook dienend zijn naar de invulling in het noorden van de site, de zogenaamde 'polyvalente zalen'.
- 6 Het sociaal-cultureel luik van de site staat nu los van de westzijde van de site, maar toch zijn ook daar gedeelde functies mogelijk. Zo hoort een leskeuken misschien meer thuis in dit deel dan aansluitend bij het lokaal dienstencentrum. In ieder geval zullen de west- en oostzijde van de site via gedeeld gebruik met elkaar moeten kunnen communiceren. Dit moet nog verder worden uitgewerkt.



5. Werken op afspraak en onthaalwerking

Het onthaal situeert zich bij uitstek aan de kruising tussen binnentuin, het administratief deel en de gemeenschapsfuncties. Daarmee wordt een groot deel van de potentiële looplijnen gecoverd.

Het is een onthaal waar je niet hoeft te zijn als je weet waar je heen moet, maar vanuit het onthaal is er zicht op de bewegingen op de site. Het is ook een onthaal waarbij het meteen duidelijk is dat je er moet zijn als je niet weet waar je heen moet.

De leesbaarheid van de architectuur, de signalisatie op de site en de natuurlijke ligging van het onthaal moeten er voor zorgen dat dit onthaal als onthaal wordt herkend. Als onthaal voor de administratieve transacties, maar ook als doorverwijspunt voor de site.

Anzegem wil dat burgers bij voorkeur op afspraak naar Escolys komen.

Door het maken van een afspraak kan de vraag beter worden geduid - eventueel zelfs al opgelost - en kan de transactie beter worden voorbereid. Het laat ook toe dat teams zich kunnen organiseren op het vraagvolume. Het werken op afspraak wordt ondersteund door een permanente communicatiecampagne.

Het is mogelijk om zonder afspraak naar Escolys te komen, in het bijzonder in de overgangsperiode of voor groepen waarvoor het maken van een afspraak een drempel zou vormen. Waar mogelijk wordt dan een vrij tijdslot toegewezen of moet de persoon even wachten of terugkomen als er een vrij slot is.

Het onthaal neemt een belangrijke plek in in het gebouw. Aan het onthaal wordt doorverwezen en worden eerstelijnsdiensten afgeleverd. De medewerkers zijn gevormd, polyvalent en wendbaar. In een eerste raming zou voor een gemeente van de schaal van Anzegem een team van 3 à 4 medewerkers nodig zijn, in een rotatie waarbij altijd minstens 1 en bij drukere momenten tot 3 medewerkers het onthaal bemannen.

Een ticketzuil waarbij mensen zelf een afspraak kunnen maken is aangewezen, maar niet essentieel.

Spreekruimtes met respect voor ieders privacy

Het gemeentehuis voorziet in afsluitbare en open spreekruimtes. Deze worden dynamisch ingevuld, het zijn geen vaste loketten met een vaste bezetting. De invulling verloopt op basis van tijdslots die gereserveerd worden in het afsprakensysteem. Het volume aan transacties en de vraagvoorspelling zijn hierin bepalend.

De open spreekruimtes voorzien in privacy, maar hoeven geen context te bieden waarbij precaire zaken worden besproken. Voor andere transacties of hulpgesprekken kan via de afsluitbare spreekruimtes meer privacy worden geboden. Voorzie minstens 5 open spreekruimtes en minstens 3 afsluitbare spreekruimtes.

Burgerzaken heeft een aantal niet-verplaatsbare randapparaten nodig, waardoor de loketten die door burgerzaken worden ingenomen statisch voorzien moeten worden van die toestellen.

De backoffice sluit aan bij dit publieke deel. Voor de efficiëntie is het belangrijk dat teams die veel publiekstransacties leveren met hun bureaus dichters aansluiten bij het publieke gedeelte dan teams of functies met weinig transacties.

Ideeën en aandachtspunten over onthaal uit de workshop

Het onthaal kan dienend werken naar de administratieve functie, maar ook naar de gemeenschapsfuncties. Dit vergt een ontwerp dat duidelijk maakt wat je kan verwachten. Als toegangspoort naar het administratief gemeentehuis verenigt het onthaal eerstelijnsdienstverlening, het maken en toewijzen van afspraken en het doorverwijzen. Maar daarnaast kan het onthaal ook fungeren als aanspreekpunt voor een aantal gemeenschapsfuncties: een shop, een afhaalpunt, een reservatiepunt voor bibliotheekmateriaal,...

Er kan een overgangszone worden gemaakt van een eerder formele wachtruimte naar een meer informele verblijfsruimte, aansluitend bij de bibliotheek en het lokaal dienstencentrum.

Wie het onthaal verzorgt kan niet tegelijk instaan voor telefonisch onthaal. Dit laatste moet voorzien worden vanuit de backoffice.

Het onthaalpersoneel moet kunnen rekenen op een veilige werkomgeving, voor het geval dat er agressie is in de publieke ruimte. Dit vraagt om een gepaste inrichting, maar evenzeer om vorming en opleiding.

Het lokaal dienstencentrum wordt nu geïnterpreteerd als één functie. Het dienstencentrum heeft echter gemeenschapsvormende functies, een onthalende functie en een zorgfunctie. Deze functies kunnen gespreid zitten over de site. Dit vraagt om een goede geleiding over de site en onthaalvaardigheden van de medewerkers in de publieke zone.

6. Afzonderlijke exploitatie

Zowel het administratief centrum, de gemeenschapsfuncties als de sociaal-culturele functies bieden zaalfaciliteiten aan voor vergaderingen, groepen en ontmoetingen.

Het is belangrijk om in de ontwerpfase al te voorzien welke delen afzonderlijk exploiteerbaar moeten zijn, wat bepalend is voor hun ligging in het gebouw en de toegang tot de faciliteiten. Ook een 'casting' of een profilering van deze faciliteiten is nu te maken: wie kan ze gebruiken, met welke condities, kan de faciliteit ook zonder begeleiding van de gemeente worden gebruikt,...

Er kunnen functies achterin het gebouw worden voorzien. Evenwel dient dan te worden vermeden dat de toegang verloopt via semi-publieke of niet-publieke functies.

In het geval van medegebruik van ruimtes door verschillende functies (bibliotheek en lokaal dienstencentrum bijvoorbeeld) zullen specifieke delen afsluitbaar moeten zijn.

In het geval dat de site overdag en 's avonds door verschillende gebruikersgroepen wordt benut, op verschillende delen van de site, is het aangewezen om een digitaal systeem te voorzien met toegangscode en een beheer.

7. Samenwerkende teams: thematische vlekken in backoffice

Samenwerken is cruciaal in het nieuwe gemeentehuis. Niet enkel in de frontoffice, maar zeker ook in de backoffice moet de ruimte interactie faciliteren.

Teams die veel interactie hebben met elkaar zetten we daarom samen. Vaak volgt die interactie de logica van thematische dienstverlening, bijvoorbeeld 'ruimtegebonden dienstverlening'.

Een eerste clusteroefening levert dit plaatje op. Dit moet nog verder worden afgetoetst volgens een meting van de reële interacties. Let wel: dit is geen organogram, het is een functionele ruimtelijke clustering die aangeeft welke thematische vlekken in de kantoorzone bijeen horen vanuit een perspectief van interne interactie.

Vlek ruimtegebonden dienstverlening

Openbare werken, mobiliteit, patrimonium, signalisaties

Noodplanning, veiligheid, milieu, natuur, afval, landbouw, wonen, huisvesting, stedenbouw, gis, lokale economie

Vlek persoonsgebonden dienstverlening

Burgerzaken en dienstverlening

Vrijetijdsdienstverlening: cultuur, sport, jeugd, evenementen, toerisme, bibliotheek

Buitenschoolse kinderopvang, huis van het kind

Zorg en welzijn, Annah, maaltijdbedeling, sociale dienst, poetsdienst

Vlek ondersteunende interne diensten

Algemeen en financieel directeur, personeel en organisatie, onderwijs, logistiek en interne post, financiën, archief, ict, communicatie

8. Polyvalentie en medegebruik

Vergaderzalen, ontmoetingsruimtes, spreekruimtes, bureaus... het zijn allemaal ruimtes die een specifiek doel hebben binnen hun context maar die tegelijk moeten kunnen worden ingezet voor meerdere functies. Polyvalentie en medegebruik zijn dan ook essentieel om het ruimtebeslag in de hand te houden én om de samenwerking te bevorderen die de basis vormt voor dit nieuwe gemeentehuis.

Aandachtspunten zijn dan ook:

- De cafetaria-functie die men wil ontwikkelen. Is er een medegebruik te vinden voor de bib, het onthaal, de polyvalente zaal, de concertzaal, het lokaal dienstencentrum?
- De vergader- en ontmoetingsfaciliteiten. Is er een medegebruik of synergie te vinden van vergaderfaciliteiten voor interne vergaderingen, raadsvergaderingen, protocolaire bijeenkomsten (huwelijken, ontvangsten), infovergaderingen met publiek, vergaderen door verenigingen?
- Bureaus voor de medewerkers en mandatarissen. Heeft iedereen een eigen bureau of is er een regeling waarbij rekening gehouden wordt met telewerk, shifts,...?

Wordt vervolgd...

Met een masterplan voor de site en deze krijtlijnen voor het ontwerp liggen er voldoende elementen op tafel om een inrichtingsvoorstel voor de site te maken.

Het TRJCT Dienstverlening zal zich verder buigen over

- een meting van het volume van transacties om richting te geven aan de verwachte volumes voor onthaal en spreekruimtes
- de indeling in A/B/C-producten in functie van digitaliseren en de invulling van het onthaal aan de hand van een producten- en dienstencatalogus
- een verdere raming van de bureelruimte voor medewerkers
- een oefening rond synergieën over de hele site, bijvoorbeeld cafetaria-functies en vergaderfaciliteiten.

